

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Struktur Organisasi Skripsi .....	11
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
A. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	13
B. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	14
C. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	14
D. Konsep Pelayanan Prima .....	16
1. Pengertian Pelayanan Prima .....	16
2. Pelayanan Prima di Perpustakaan .....	18

3. Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	21
4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima .....	23
5. Dimensi Pelayanan Prima .....	25
E. Konsep Kepuasan Pemustaka .....	28
1. Pengertian Kepuasan .....	28
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka .....	29
3. Metode Pengukuran Kepuasan .....	34
F. Profil Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia .....	35
G. Kerangka Pemikiran .....	36
H. Penelitian Terdahulu .....	37
I. Hipotesis Penelitian .....	42

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi dan Subjek Populasi atau Sampel Penelitian .....	43
1. Lokasi Penelitian .....	43
2. Populasi .....	43
3. Sampel .....	43
B. Desain Penelitian .....	45
C. Metode Penelitian .....	45
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	46
1. Variabel Penelitian .....	46
2. Definisi Operasional.....	47
a. Pelayanan Prima .....	47
b. Kepuasan Pemustaka .....	47
E. Instrumen Penelitian .....	47
F. Proses Pengembangan Instrumen .....	52
1. Uji Validitas Instrumen .....	53
2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	54
G. Hasil Uji Coba Instrumen Angket .....	55
1. Uji Validitas .....	55
a. Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ).....	55
b. Kepuasan Pemustaka .....	56

2. Uji Reliabilitas .....	58
a. Pelayanan Prima .....	58
b. Kepuasan Pemustaka .....	59
H. Teknik Pengumpulan Data .....	59
1. Kuesioner (Angket) .....	59
2. Observasi .....	60
3. Dokumen .....	60
I. Teknik Analisis Data.....	60
1. Analisis Data .....	60
2. Teknik Analisis Data .....	61
a. Uji Normalitas .....	61
b. Statistik Deskriptif .....	61
c. Uji Hipotesis .....	62
J. Prosedur Penelitian.....	64

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia .....	65
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	67
1. Gambaran Pelayanan Prima ( <i>service excellence</i> ) di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia .....	68
a. Indikator Kemampuan ( <i>ability</i> ).....	68
b. Indikator Sikap ( <i>attitude</i> ) .....	71
c. Indikator Penampilan ( <i>appearance</i> ).....	74
d. Indikator Perhatian ( <i>attention</i> ) .....	75
e. Indikator Tindakan ( <i>action</i> ) .....	78
f. Indikator Tanggung Jawab ( <i>accountability</i> ) .....	81
2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia .....	83
a. Kompetensi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka .....	83
b. Waktu Layanan .....	86
c. Kinerja Pelayanan .....	88
d. Responsif terhadap Pemustaka .....	91

e. Kualitas Koleksi .....	93
C. Pengujian Hasil Penelitian .....	97
1. Uji Normalitas Data .....	97
2. Uji Hipotesis .....	98
3. Analisis Korelasi .....	98
4. Uji t .....	99
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	101
1. Rumusan Masalah Umum .....	101
2. Rumusan Masalah Khusus .....	103
 <b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Simpulan .....	112
B. Rekomendasi .....	113
DAFTAR PUSTAKA .....	115
 LAMPIRAN	
 RIWAYAT PENULIS	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2014 .....	8
Tabel 2.1 Saran dan Manfaat <i>Service Excellence</i> .....	23
Tabel 3.1 Pengunjung Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia .....	44
Tabel 3.2 Desain Penelitian .....	45
Tabel 3.3 Variabel dan Indikator .....	46
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 3.5 Jumlah Item Uji Coba Angket .....	52
Tabel 3.6 Kriteria Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> .....	54
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel X .....	55
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	57
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....	58
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	59
Tabel 3.11 Interpretasi Kategori Penilaian .....	62
Tabel 3.12 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	62
Tabel 4.1 Interpretasi Kategori Penilaian.....	68
Tabel 4.2 Tanggapan Responden terhadap indikator kemampuan ( <i>ability</i> ) .....	69
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap indikator sikap ( <i>attitude</i> ) .....	71
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap indikator penampilan ( <i>appearance</i> ) .....	74
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap indikator perhatian ( <i>attention</i> ) .....	76

Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap indikator tindakan ( <i>action</i> ) .....	78
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap indikator tanggung Jawab ( <i>accountability</i> ) .....	81
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Kompetensi Pustakawan Dalam Melayani.....	84
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Waktu Layanan .....	86
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Pelayanan .....	89
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap responsif pustakawan.....	91
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap kualitas koleksi .....	94
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	97
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefesien Korelasi Variabel X terhadap Y .....	99
Tabel 4.15 Interpretasi Koefesien Korelasi.....	99
Tabel 4.16 Kesimpulan Uji Korelasi.....	100

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Tanggapan Responden terhadap Indikator Kemampuan .....	70
Grafik 4.2 Tanggapan responden terhadap indikator sikap .....	73
Grafik 4.3 Tanggapan responden terhadap indikator penampilan .....	75
Grafik 4.4 Tanggapan responden terhadap indikator perhatian .....	77
Grafik 4.5 Tanggapan responden terhadap indikator tindakan .....	80
Grafik 4.6 Tanggapan responden terhadap indikator tanggung jawab .....	82
Grafik 4.7 Tanggapan responden terhadap indikator kompetensi Pustakawan dalam melayani pemustaka .....	85
Grafik 4.8 Tanggapan responden terhadap indikator waktu layanan perpustakaan ....	88
Grafik 4.9 Tanggapan responden terhadap indikator kinerja pelayanan.....	90
Grafik 4.10 Tanggapan responden terhadap indikator responsif pustakawan .....	93
Grafik 4.11Tanggapan responden terhadap indikator kualitas koleksi.....	96

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	37
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>DAFTAR LAMPIRAN A .....</b>	<b>119</b>
A.1 Kisi – kisi Instrumen .....	120
A.2 Angket Uji Coba Instrumen Penelitian .....	124
A.3 Kisi – kisi Instrumen Penelitian Yang Valid.....	133
A.4 Angket Penelitian .....	137
A.5 Pengolahan data Uji Validitas .....	145
A.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	147
A.7 Hasil Uji Normalitas .....	148
A.8 Input Data Variabel X dan Y .....	149
A.9 Karakteristik Data Responden.....	157
A.10 Hasil Uji Hipotesis .....	164
A.11 Statistik Pengunjung Perpustakaan UPI .....	165
A.12 Berita IsolaPos (Keluhan Pemustaka Perpustakaan UPI) .....	166
A.13 Survey Kepuasan Pemustaka Perpustakaan UPI tahun 2014 .....	168
A.14 Berita UPI (Perpustakaan Meraih ISO) .....	170
A.15 Dokumentasi Penelitian .....	172
A.16 Tabel r .....	174
A.17 Tabel t.....	175
<b>DAFTAR LAMPIRAN B .....</b>	<b>176</b>

B.1 SK Pengangkatan Dosen Pembimbing .....	177
B.2 Surat Permohonan ijin mengadakan penelitian	
Kepada Kepala UPT Perpustakaan UPI .....	178
B.3 Surat Pernyataan <i>Expert Judgement</i> .....	179
B.4 Penilaian <i>Expert Judgement</i> .....	180
B.5 Lembar Bimbingan Skripsi .....	181
B.6 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	182
B.7 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	183
B.8 Riwayat Hidup Penulis .....	184